

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1992, "*Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*", Rineka Cipta, Jakarta.
- Arini, Wahyu, 1999, *Manajemen Kualitas*. Universitas Atmajaya, Yogyakarta.
- Arini, Wahyu, 2003, *Manajemen Kualitas*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Cohen, Lou, 1995, "*Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You*", Addison-Wesley Publishing Company, Singapore.
- Dhany Kurniawan, 2006, "*Analisa Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan dengan Metode Servqual*", TA-UMS.
- Gaspersz, Vincent, 1997, "*Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2001, "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Groover, Mikel P, 2005. *Automation, Production System, and Computer Integrated Manufacturing*, Edisi Kedua, Prentice-Hall International, New jersey.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi Kontrol*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Imam Djati Widodo, 2005, "*Perencanaan dan Pengembangan Produk*", UII Press
- Nasution, M.N, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sugiarto, 1999, "*Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yovie Eka PR, 2006, "*Analisa Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan dengan Metode Quality Function Deploymen*", TA-UMS002E
- Yamit, Zulian, 2002, "*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*", Ekonisia, Yogyakarta.